



عنوان پروژه: ارتقاء کیفیت خدمات پرستاری در بیمارستان های دانشگاهی استان قزوین

مجری پروژه: فرزاد رجبی یکتا، کارشناس ارشد پرستاری، مدیر پرستاری دانشگاه علوم پزشکی قزوین

ناظر طرح: دکتر علی اخوان بهبهانی، پزشک عمومی، مدیر کل دفتر مطالعات اجتماعی مرکز پژوهشهای مجلس

پیام گزار سلامت و مشاور پروژه: دکتر عبدالله کشاورز، پزشک عمومی، مدیر درمان دانشگاه علوم پزشکی قزوین

همکاران اصلی پروژه: فاطمه تیموری، کارشناس ارشد پرستاری - محمد رهنما، کارشناس پرستاری - فاطمه جعفری، کارشناس پرستاری - محمد

رضا بیگدلو، کارشناس پرستاری - فاطمه سلیمی، کارشناس پرستاری - منیره محمود بابویی، کارشناس پرستاری

خلاصه پروژه

بیمارانی که جهت دریافت خدمات درمانی به بیمارستان مراجعه میکنند انتظار دارند در مقابل هزینه ای که برای درمان خود پرداخت می نمایند خدمات با کیفیت و تضمین شده دریافت نمایند و این موضوع یکی از مسائلی است که در منشور حقوقی بیماران به آن پرداخت شده است

در حال حاضر هر مرکز درمانی بر اساس شرایط خود روش های خاصی را جهت انجام مراقبت های پرستاری اعمال می نماید که این موضوع باعث ناهماهنگی در ارزشیابی خدمات مربوطه میگردد و این مساله تضمین کیفیت خدمات را متزلزل ساخته است. به همین خاطر تعیین استاندارد برای عملکردها و مراقبت های پرستاری در سازمان ها به خصوص در سازمان های بهداشتی درمانی الزامی است. لذا این پروژه در نظر دارد ضمن بررسی دقیق فرآیندهای بیمارستانی مهمترین آنها را با استفاده از استانداردهای مربوطه مد نظر قرار داده و با توانمند سازی کارکنان و جلب مشارکت و همکاری آنها فرآیندهای موجود را ارتقاء بخشیده و با ارتقاء آنها خدمات با کیفیت را به بیماران نیازمند ارائه نماید تا ضمن تکریم ارباب رجوع قدم مهمی را در کاهش هزینه ها و افزایش رضایتمندی بیماران بردارد

پژوهش حاضر از نوع نیمه تجربی می باشد که با هدف ارتقاء کیفیت مراقبت های پرستاری در مراکز آموزشی درمانی دانشگاهی استان قزوین بر روی ۱۸۰ پرستار و ۶۰ بیمار صورت گرفته است. داده ها را با استفاده از آزمون های آماری توصیفی و تحلیلی و با استفاده از نرم افزار اس پی اس ورژن ۱۶/۵ تجزیه و تحلیل نموده است. جهت تعیین اعتبار علمی پرسشنامه از روش اعتبار محتوی استفاده شده و برای تعیین اعتماد علمی یا پایایی ابزار ابتدا مطالعه ای به صورت پایلوت بر روی ۴۰ نفر از جامعه پژوهش انجام گرفته سپس ضریب همبستگی سوالات چک لیست و پرسشنامه محاسبه شده که در تمام سوالات، ضریب همبستگی بیشتر از ۰/۸۶ بود. یافته های پژوهش نشان داد که اکثریت مراقبت های ارائه شده در این پژوهش توسط پرستاران با مدرک کارشناسی و در شیفت صبح و در بین پرستاران با شیفت گردشی فاقد شیفت ترکیبی انجام گرفته است.

میانگین سن افراد شرکت کننده در مطالعه نشان میدهد که اکثریت واحدهای پژوهش را افرادی با سن ۳۰ تا ۳۴ سال تشکیل داده اند و میانگین سابقه کار ۶ تا ۱۲ سال بوده است همچنین نسبت پرستار به بیمار حدود ۱ به ۴/۳ بوده است.

در بعد کنترل نبض نتایج نشان می دهد کیفیت کنترل نبض قبل و بعد از مداخله، اکثریت نسبتاً مطلوب بوده است و آزمون آماری نیز اختلاف معنی داری را بین کیفیت کنترل نبض قبل و بعد آموزش نشان نمی دهد ($P=0/184$). همچنین نتایج نشان میدهد که کیفیت کنترل فشارخون قبل و بعد از مداخله، اکثریت مطلوب بوده است و آزمون آماری اختلاف معنی داری را بین کیفیت کنترل فشارخون قبل و بعد آموزش نشان نمی دهد ($P=0/454$). در بعد کیفیت کنترل درجه حرارت قبل از آموزش ۵۰٪ مطلوب و ۵۰٪ نسبتاً مطلوب بوده است و بعد از آموزش کیفیت کنترل درجه حرارت اکثریت مطلوب بوده است. آزمون آماری اختلاف معنی داری را بین کیفیت کنترل درجه حرارت قبل و بعد آموزش نشان نمی دهد ($P=0/097$).

نتایج نشان می دهد که کیفیت دارو دادن قبل از مداخله، اکثریت نسبتاً مطلوب و بعد از آموزش اکثریت مطلوب بوده است و آزمون آماری نیز اختلاف معنی داری را بین کیفیت دارو دادن قبل و بعد آموزش نشان نمی دهد ($P=0/022$).

همچنین یافته ها نشان می دهد که کیفیت پانسمان قبل از مداخله، اکثریت نسبتاً مطلوب و بعد از آموزش اکثریت مطلوب بوده است و آزمون آماری نیز اختلاف معنی داری را بین کیفیت پانسمان قبل و بعد آموزش نشان نمی دهد ($P=0/000$). نتایج پژوهش حاکی از آن است که کیفیت گزارش نویسی قبل و بعد از آموزش اکثریت مطلوب بوده است و آزمون آماری نیز اختلاف معنی داری را بین کیفیت گزارش نویسی قبل و بعد آموزش نشان نمی دهد ($P=0/024$). همچنین در بعد ارتباط با بیمار اکثریت افراد تحت مطالعه قبل و بعد از مداخله در سطح نسبتاً مطلوب قرار داشته و آزمون ماری نیز اختلاف معنی داری را در این زمینه نشان نمی دهد.

در کل با توجه به نتایج پژوهش میتوان چنین نتیجه گرفت که آموزش میتواند به عنوان یکی از ابزارهایی باشد که در ارتقاء کیفیت خدمات پرستاری از آن استفاده نمود و شاید اگر با ابزارهای دیگر از قبیل نظارت و افزایش انگیزه پرستاران همسو گردد بتوان کیفیت خدمات پرستاری را به میزان زیادی ارتقاء بخشید که این مساله به تحقیقات بیشتری در این زمینه نیاز دارد.